活彩あおもり

消費者情報あおもり

2015.9
年2回（2月・9月）発行

7月から「消費者ホットライン」が新しくなりました!!

いやや！と思ったらすぐ電話!! ☎188

特集 増え続けるインターネットトラブル

消費者ホットライン
いやや！
☎188
お近くの消費生活センターにつながります

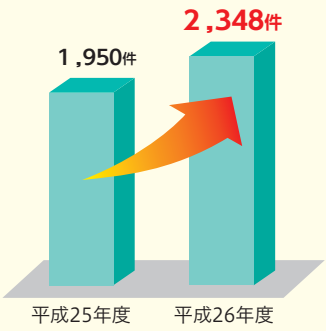
青森県消費生活センター
☎017-722-3343
相談受付時間 [平日]9:00-17:30 [土・日・祝日]10:00-16:00 休日 年末・年始
最新手口・対処法など詳しくは http://www.aca.or.jp/

特集 増え続けるインター

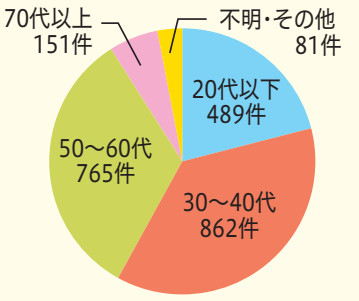
スマートフォン(以下、スマホ)の所有者の増加にともない、インターネットトラブルの相談件数が増加を続けています。スマホでインターネットの世界に初めて触れる方々も多く、相談者は若年者から高齢者まで幅広いことも特徴です。

また、内容を理解出来ないまま契約に至り、後でそんなつもりはなかった、ということも多いようです。ネットの世界は進化も早いことから、ネットトラブルの現状と対処法を知って、トラブルを未然に防ぎましょう。

相談件数の推移



契約当事者の年代構成

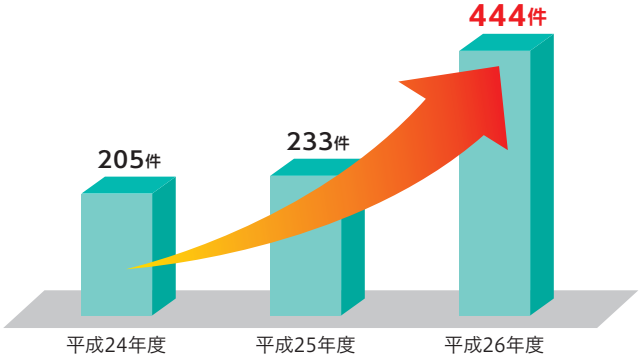


(青森県消費生活センター調べ)

事例 光回線サービスの卸売り

大手通信会社を名乗り「光回線の料金が安くなる」と電話勧誘を受けた。勧誘に応じ、「転用番号」を伝え手続きを終了したが、後日送付された請求書を確認したところ、説明と違って安くなっていなかった。話が違うと思い解約しようとしたが、違約金が発生するようだ。違約金なしで解約したい。

インターネット接続回線に関する相談が急増！



アドバイス

今まで大手通信会社が利用者に直接販売していた光回線を、平成27年2月1日より一般の事業者（ネット接続業者）に卸売するサービス「光回線の卸売サービス」が開始されたことにより、一般の事業者も「光回線」を利用者に販売できることになりました。これを契機に顧客の獲得競争が激化し、「光回線の卸売サービス」に関する相談が急増しています。

すでに光回線を利用している場合、事業者に「転用番号」を伝えるだけで新たな事業者との契約に切り替わり、手続きが終了してしまいます。転用手続きが完了した後で以前の契約に戻そうと思っても、違約金が発生したり、電話番号が変更になることがあります。

通信に関する契約は電話勧誘であってもクーリング・オフができません。光回線やプロバイダに関する勧誘の電話が掛かってきたら、会社名やサービスの内容をよく確認し、内容が理解できないものは、はっきりと断りましょう。

相談無料、秘密厳守。お気軽にご相談ください。(☎188)

ターネット関連トラブル

この事例は特殊詐欺の一種です。

事例 架空請求

スマホに「以前登録された情報サイトの登録料の支払が滞納状態になっている」とメールが来た。3か月前にアダルトサイトを見たことがあったので、その時の登録料だと思いメールを読むと、「退会するためには20万円払わなければならないが、今回に限り請求は1万円にする。支払はコンビニでプリペイドカードを1万円分購入し、そのカードをスマホで撮影し、メールで送信するように」とあったので、その通りにして支払ってしまった。

事例 ワンクリック請求

スマホでネットをしていたところ、なぜかアダルトサイトに繋がった。「次へ」をタップしたら登録完了になり、12万5千円の高額請求画面が表示された。解約しようと業者に電話すると「規約を読んでいないのか？今日中であれば12万5千円でいいが、以降は24万円になる」と言われた。支払わなければ退会出来ないと思い、サイト業者の指示に従いコンビニでプリペイドカードを購入し、そのカードの写真をメールで送った。

青森県消費生活センター
マスコットキャラクター
テルミちゃん
(Tel. Me)

アドバイス

コンビニなどでプリペイドカードが広く販売されるようになり、ゲームなどをダウンロードする場合等、様々な場面で決済手段として利用されるようになりました。しかしこのプリペイドカードを不正に取得しようとする詐欺業者とのトラブルが増加しています。業者がプリペイドカードの購入を指示する場合、その業者は詐欺業者である可能性が高いです。プリペイドカードに記載されている番号を業者に伝えるということはプリペイドカード自体を業者に譲ってしまうということと同じですので絶対に行わないで下さい。

詐欺業者は消費者からプリペイド番号等を取得すると、すぐに使ってしまうため、被害回復は困難です。しかし、プリペイドカード発行会社への連絡が早ければ詐欺業者が使ってしまう前に使用を停止することが可能な場合もあります。もしトラブルに気づいた時は、プリペイドカードを購入したことを証明するレシート等を用意した上で、すぐにプリペイドカード発行会社に連絡して下さい。

へんだなと思ったら 早めにお近くの消費生活センターへ（☎188）

こんなトラブルもあります 青森県の事例

市役所を名乗る電話があり、「医療費の還付金が3万円ある。これから手続きをすると締め切りに間に合う。利用している銀行名を教えて欲しい」と言われたので、銀行名を教えた。

後日、その銀行を名乗る電話があり、携帯電話の番号や生年月日を聞かれたので答えると、近所のスーパーのATMに行くように指示された。

手続きに疑問を感じたので市役所に電話すると、そのような電話はしていないと言われた。詐欺だったのだろうか。

アドバイス

市役所等の自治体や、税務署などの職員を名乗り、「医療費、税金の還付金がある」と言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする不審な電話に関する相談が寄せられています。

医療費などの還付金がATMで支払われることは絶対にありません。「お金が返ってくるので、携帯電話を持ってATMへ行くように」と言われたら還付金詐欺です。すぐに消費生活センターに相談してください。

通信販売会社の新聞折り込みチラシを見て炊飯器を注文した。後日業者から電話があり、応対した母は「電話の内容は炊飯器の注文確認で健康食品のサンプルがもらえる」と話していた。

数日後、炊飯器と黒酢の健康食品が届いたが、約1か月後にまた黒酢の健康食品と請求書が届いた。業者に電話をして「注文した覚えがない」と主張したが、「定期購入の注文記録がある。1回分の代金は支払ってもらう」と言われた。納得できない。

アドバイス

通信販売で商品を注文したあと、業者が注文品の電話確認を行うとともに、健康食品の定期購入を勧めるといったトラブルの相談が増えています。業者側は「電話で健康食品を勧めたところ承諾された」と主張する一方、相談者側は「定期購入とは聞いていない」と両者の主張は全く食い違っています。

通信販売にはクーリング・オフは適用されませんが、健康食品の定期購入については電話勧誘によるものであり、クーリング・オフが可能です。早めに消費生活センターに相談して下さい。

消費生活センターをかたる電話に注意！

日本年金機構の個人情報流出事案に便乗して、消費生活センターの職員を名乗って「流出した名簿に載っているあなたの情報を削除できる」などと持ちかけてくる者が現われています。そのような不審な電話があったら相手にせず、すぐに電話を切って下さい。

この件に関して、日本年金機構や消費生活センター等の職員が電話やメールで消費者へ連絡をすることはありません。

あやしいなと思ったら 早めにお近くの消費生活センターへ（☎188）

消費者事故に気をつけよう

洗濯用パック型液体洗剤の事故に注意！

洗濯用パック型液体洗剤のフィルムは水に溶けやすいため、乳幼児が握ったり噛んだりしているうちにフィルムが破れてしまうことがあります。その際洗剤が目や口に入ってしまう事故情報が寄せられています。

❶ 洗剤は子供の手の届くところに置かないようにしましょう。
❷ 使用後は必ずふたをしっかり閉め保管場所にすぐ戻しましょう。
❸ 目に入ったり飲んでしまった場合は、以下の対処をしたうえ、医療機関を受診しましょう。

対処方法

- **飲んでしまった場合**
  口をすすがせ、無理に吐かせず、水または牛乳を少量飲ませる。
- **目に入った場合**
  こすらずに、すぐに水で10分以上洗い流す。
- **皮膚についた場合**
  すぐに大量の流水で洗う。付着した衣服は脱ぐ。

電子レンジ食品の加熱しすぎや庫内の汚れに気をつけて

食品が少量の場合や根菜類など水分が少なめの食品は、短時間で加熱が進み、食品の発煙・発火が起きることがあります。また、電子レンジ庫内に食品カスが付着したまま加熱すると、それが原因となり、突然、発煙・発火することがあります。

❶ 取扱説明書をよく読み、分からない場合は自動での加熱を避け、様子を見ながら短時間ずつ加熱しましょう。
❷ こまめに手入れを行い、汚れはその都度ふき取りましょう。
❸ 発煙・発火したときは、動作を停止させて電源プラグを抜き、扉を開けずに煙や火が収まるのを待ちましょう。

消費者ボード

青森県金融広報委員会のお知らせ

知るぽると

当委員会では、くらしに役立つ、おかねや金融・経済に関する様々なテーマの研修会や学習会へ講師（金融広報アドバイザー）を派遣しています。

■講演時間の目安 60分～90分 ■講師料　無料

詳しくは、下記事務局までお問い合わせください。

問い合わせ先
青森県金融広報委員会（青森県県民生活文化課内）
☎017-734-9209 http://aomori-kinkoui.com/

消費生活サポーター募集中！

高齢者や若者などの消費者トラブルをくい止めるため、サポーターとなって活動しませんか？ご自分に出来る範囲で地域の見守り活動を行っていただきます。

詳細について　ホームページ http://www.aca.or.jp
青森県消費生活センター　☎017-722-3348

出前講座

寸劇付きも大好評!!

最近の悪質商法の手口やインターネットトラブルの対処法など、消費生活に関するテーマで講師を**無料**で派遣しています。地域の勉強会やPTAの研修会などにお気軽にご利用ください。

障害のある方等のための、寸劇・クイズ・実習などを交えたわかりやすい講座も行っています。

問い合わせ先　青森県消費生活センター
☎017-722-3348

あぶないなと思ったら 早めにお近くの消費生活センターへ（☎188）

消費者ボード

消費者ホットライン ☎188（いやや！）

全国共通の消費生活に関する電話相談ダイヤルで、お近くの消費生活センターにつながります

相談受付機関	お住まいの市町村	電話及び受付時間
青森市民消費生活センター	青森市・平内町・今別町・蓬田村・外ヶ浜町	☎017-722-2326 平日 8時30分～18時 （土・日・祝日休み）
弘前市市民生活センター	弘前市・黒石市・平川市・西目屋村・藤崎町・大鰐町・田舎館村・板柳町	☎0172-34-3179 8時30分～17時 （月曜休み）
八戸市消費生活センター	八戸市・三戸町・五戸町・田子町・南部町・階上町・新郷村・おいらせ町	☎0178-43-9216 平日 8時15分～17時 （土・日・祝日休み）
五所川原市消費生活センター	五所川原市・つがる市・鰺ヶ沢町・深浦町・鶴田町・中泊町	☎0173-33-1626 火～金 9時～17時／土 10時～16時 （日・月・祝日休み）
十和田市消費生活センター	十和田市・七戸町・六戸町	☎0176-51-6757 平日 8時30分～16時30分 （土・日・祝日休み）
三沢市消費生活センター	三沢市・野辺地町・横浜町・東北町・六ヶ所村	☎0176-53-5350 平日 8時30分～16時30分 （土・日・祝日休み）
むつ市消費生活センター	むつ市・大間町・東通村・風間浦村・佐井村	☎0175-22-1353 平日 8時30分～17時15分 （土・日・祝日休み）

■青森県消費生活センター　☎017－722－3343　平日 9時～17時30分　土・日・祝日 10時～16時

「消費者情報あおもり」は青森県消費生活センター ホームページでもご覧いただけます。http://www.aca.or.jp/

発　　行　青森県環境生活部県民生活文化課
〒030-8570 青森市長島1-1-1
TEL 017-734-9209　FAX 017-734-8046

企画編集　特定非営利活動法人青森県消費者協会
〒030-0822 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ5F
TEL 017-722-3348　FAX 017-722-3414

■本誌は年2回（2月・9月）発行です。
■この印刷物は10,000部作成し、印刷経費は1部当たり35.7円です。

みんなで止めよう温暖化 チーム・マイナス6%

青森県消費生活センター
マスコットキャラクター
テルミちゃん
☎(TEL Me)

QRコードで
簡単ホームページアクセス。

PRINTED WITH SOY INK
環境に配慮し、大豆油インキで印刷しています。

この印刷物は環境に配慮し、再生紙を使用しております。